

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.248
LEGISLATURA	X

Il giorno 14 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / WIND TRE X (GIA' H3G X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 82/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Puglia Delibera n. 33/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2038);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 14 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato alcuni problemi di fatturazione da parte della Società Wind Tre X (già H3G X), che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata H3G. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 13.03.2014 un contratto per il servizio mobile relativo all’utenza XXX.XXXX085 al costo mensile di euro 20,00. Successivamente, nel maggio 2014, sottoscriveva un altro contratto al costo di euro 28,00 mensili per l’utenza XXXXXXX748, nel settembre 2014, sottoscriveva un ulteriore contratto per l’utenza mobile XXXXXXX217 al costo mensile di euro 20,00. Inoltre, su proposta telefonica dell’operatore, attivava il pacchetto “Web Pocket” per 30 GB al mese, al costo mensile di euro 10,00;
- con il ricevimento delle prime fatture, l’utente aveva contezza di un addebito ingiustificato per traffico internet, a causa del superamento della soglia giornaliera senza che nessuna comunicazione o alert o avviso pervenisse in via preventiva da parte dell’operatore. L’utente infatti ignaro di tale vincolo giornaliero, navigava durante il giorno senza monitorare il traffico dati. Le fatture inoltre contenevano anche costi per servizi mai richiesti e mai volontariamente utilizzati e che comportavano fatture per eccesso in media pari ad euro 100,00;
- Nonostante i reclami telefonici, l’operatore non solo non cessava gli addebiti contestati, ma continuava con tale illegittima fatturazione;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Le somme complessivamente pagate e non dovute per i servizi abusivamente attivati ammontano ad euro 420,00.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Lo storno integrale dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero del credito a cure e spese dell'operatore;
- b) Il rimborso della somma di euro 420,00 relativa ai servizi (musica, giochi e altri servizi di M- service) contestati e pagati dall'utente per non subire ulteriori pregiudizi;
- c) Gli indennizzi spettanti ai sensi dell'art. 8 all. A Delibera 73/11/CONS, per l'attivazione di servizi accessori non richiesti nella misura di 1 euro al giorno, da calcolarsi dal 01.12.2014 al 01.03.2016 per un totale di 456 giorni pari a complessivi euro 456,00;
- d) Spese di procedura per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sottolinea che le richieste di parte istante non sono suffragate da alcun elemento probatorio e non tengano in alcuna considerazione le precedenti procedure conciliative terminate con un accordo sulla medesima materia. Inoltre, fa presente che l'istanza richiede anche lo storno delle fatture relative alla numerazione XXXXXXXX962, non compresa nell'odierno procedimento.

Ribadisce che tutto ciò che è stato fatturato, è stato fatto secondo i costi previsti dai relativi piani tariffari. Con particolare riguardo al traffico dati, rammenta come l'ultimo comma dell'articolo 3 Delibera 326/10/CONS abbia sancito, quale soglia unica per tutti gli utenti business, come nel caso di specie, l'importo di euro 150,00 al mese come limite massimo di consumo per il traffico dati, fatta salva la possibilità che l'utente abbia comunicato al gestore la volontà di fissare un diverso limite quale soglia del traffico prodotto dalle proprie sim. L'istante non ha optato per diverse soglie di sicurezza del traffico dati ragion per cui la convenuta ha



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

correttamente mantenuto la soglia impostata ad euro 50,00. Specifica che comunque, in ogni caso, il cliente ha sempre a disposizione la possibilità di monitorare l'extra soglia in tempo reale controllando così il livello di spesa raggiunto. Conferma che nel caso di specie, sono stati inviati al cliente gli sms di alert prima del raggiungimento della soglia.

Per quanto concerne i servizi a pagamento, questi vengono puntualmente indicati in fattura e il rapporto tra il gestore e i provider che forniscono tali contenuti, è soggetto a specifiche verifiche tramite una piattaforma che controlla le fasi di attivazione, addebito, caring, billing e disattivazione con invio settimanale di un sms gratuito di caring con lo stato di attivazione del servizio, le modalità di disattivazione e di fruizione dei contenuti acquistati, in modo che il cliente possa sapere senza dubbio dell'attivazione in corso e provvedere alla sua disattivazione accertando così la volontarietà del cliente evitando sottoscrizioni "casuali".

Precisa come la pretestuosità delle richieste di parte istante sia rilevabile dal fatto che l'istante a febbraio 2016, aveva già sottoscritto un accordo avente ad oggetto propri addebiti in fattura e che le fatture di traffico successive a tale data non presentano alcun addebito per i cd servizi vas ma in alcuni casi solo piccoli extra soglia di traffico internet di gran lunga inferiori alla soglia indicata dalla delibera 326.

In ogni caso, ricorda come, in ragione dell'art. 123 comma 2, D.lgs. 196/2003, è previsto che "il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, ai fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi". Atteso il divieto imposto dal codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, sarebbe violato il diritto a difendersi in capo al gestore in merito alle fatture di traffico precedenti al mese di settembre 2016.

Conseguirebbe a ciò la legittimità di tutti gli addebiti e, per l'effetto, la debenza della somma richiesta all'istante nelle fatture emesse, non avendo la convenuta ravvisato errori e/o difformità rispetto alle pattuizioni inter partes. Parimenti non si ritiene valida la produzione del reclamo priva di alcuna prova di invio e/o già indennizzato e/o oggetto di precedente procedura.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La morosità dell'istante è pari ad euro 705,67. L'istante è stato messo a conoscenza di tale morosità più volte anche con le memorie prodotte presso Codesto Corecom, in data 29.06.2016 e 20.09.2016.

L'operatore conclude quindi chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

L'utente ha lamentato addebiti ingiustificati per superamento della soglia internet giornaliera e per fatturazioni non dovute in quanto contabilizzanti anche costi per servizi mai richiesti e mai volontariamente utilizzati. Non risulta però agli atti depositato alcun reclamo, inteso come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata", né vi è indicazione da parte istante, di eventuali reclami telefonici.

L'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR, delibera n. 9/12/CIR, Delibera n. 34/12/CIR, Delibera n. 38/12/CIR, Delibera n. 82/12/CIR, Delibera n. 100/12/CIR, Delibera n. 113/12/CIR, Delibera n. 127/12/CIR, Delibera n. 130/12/CIR, Corecom Puglia Delibera n. 33/12).

Pertanto essendo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti delle condizioni generali di contratto, risulta dimostrato essere stato inviato al gestore e che le fatture devono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione, oltre che come previsto dalla Determina



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

49/15/DT “le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”, le richieste non possono trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l’istanza di XXX nei confronti della società Wind tre X(già Wind Telecomunicazioni X) per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell’Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom